

Le contrat est constitué du formulaire d'abonnement et des présentes Conditions Générales d'Abonnement (ensemble le "contrat").

ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE

1.1. Le service Can'L ("Service")

Comprend la mise à disposition d'un accès par la technologie xDSL ou fibre optique à un réseau de communications électroniques au moyen d'un ou plusieurs équipements et de leurs accessoires (Ensemble Modem et Boîtier TV), permettant à l'abonné, en fonction de l'offre souscrite, de bénéficier, à titre complémentaire, d'un accès aux services suivants :

- Service Internet permettant d'accéder au réseau Internet et à ses différents services (web, courrier électronique, consultation de services en ligne, échange de fichiers et, plus généralement, échange de données à travers le réseau).
- Service de téléphonie permettant d'émettre et recevoir des communications téléphoniques vocales interpersonnelles avec un terminal raccordé sur le modem. Ce service permet également à l'abonné d'accéder au moyen de numéros spéciaux à des services téléphoniques édités par des tiers ayant souhaité l'accessibilité depuis Can'L, et à des conditions tarifaires exclusivement déterminées par ces derniers. Du fait de la technologie utilisée, le Service de téléphonie ne permet pas de garantir le raccordement d'équipements Data (télé-surveillance, télécopieurs...) ainsi que l'accessibilité des services afférents.
- Service de télévision permettant, selon l'offre souscrite par l'abonné et le boîtier TV dont il dispose, d'accéder :
 - à Can'L TV comprenant un accès à un bouquet de chaînes de télévision et la possibilité de souscrire à des abonnements à des chaînes de télévision éditées par des tiers,
 - à des bouquets de chaînes de télévision et autres services inclus ou payants édités par des tiers,
 - à des contenus audiovisuels (cinéma, musique, documentaires, émissions de télévision...) à la demande à l'acte, sur abonnement ou à l'achat édités par Can'L ou des tiers,
 - à des Stores (applications, jeux, vidéos, musiques,...) édités par Can'L ou des tiers.
- Services optionnels, tels que le service permettant aux abonnés du Service de télévision d'accéder audit service sur un second téléviseur depuis un équipement supplémentaire (boîtier TV, tablette, smartphone sous Android ou IOS) ; l'utilisation concomitante de ce service optionnel et l'équipement supplémentaire peut nécessiter de disposer d'un débit minimal de 6 Mbit/s en réception sur la ligne fixe en cas de branchement d'un autre boîtier TV. L'accès à des services, des Stores, des chaînes, bouquets ou contenus audiovisuels ou télévisuels peut être soumis le cas échéant à des conditions définies par l'éditeur du service. Le Service, les services complémentaires et optionnels sont plus amplement décrits sur le site internet www.canl.nc ("Site").

1.2. Installation du matériel

L'abonné s'engage à se conformer à l'ensemble des consignes d'utilisation relatives à l'installation et l'utilisation des matériels (modem et/ou boîtier TV) consultables dans la documentation remise et sur le Site, et supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une installation ou une utilisation non conforme du matériel fourni aux normes en vigueur et consignes d'utilisation.

1.3. Mise à disposition et location des équipements Can'L

En fonction de l'offre choisie, les équipements fournis par CAN'L sont soit mis à la disposition de l'abonné puisqu'inclus dans l'abonnement, soit proposés à la location. Can'L se réserve le droit de renouveler et de mettre à jour gratuitement, de son propre chef, ces équipements et leurs logiciels en cas d'évolution du réseau qui la rendrait incompatible. Dans ce cadre, les équipements fournis sont la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Can'L et sont mis à la disposition de l'abonné pour les seuls besoins du Contrat. L'abonné a la garde des équipements Can'L pendant la durée de son abonnement et ne doit en aucun cas porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique des équipements Can'L. La charge des risques de détérioration, dysfonctionnement, de perte ou de vol des équipements Can'L est transférée à l'abonné dès sa réception, hors vice propre au matériel. L'abonné doit contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques.

ARTICLE 2. CONDITIONS PREALABLES D'ACCES AUX SERVICES

2.1. Préalablement à la souscription du Service

L'abonné doit disposer d'un raccordement au réseau de boucle locale cuivre et/ou optique conforme à la réglementation en vigueur ("Ligne") ou, à défaut, d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et construction permettant le passage de câbles de communications électroniques, et d'équipements personnels compatibles avec le service Can'L.

2.2. Pour accéder au Service

La Ligne de l'abonné doit se situer dans une zone couverte par les technologies xDSL ou fibre optique en Nouvelle Calédonie et être déclarée éligible et répondre aux caractéristiques techniques des technologies xDSL ou fibre optique. Cette information est délivrée au souscripteur en fonction du résultat du test d'éligibilité effectué par l'OPT des éléments renseignés par l'abonné.

En cas d'inscription d'une Ligne qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues auprès de l'opérateur du réseau (OPT), le Contrat sera résolu de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des

parties, dès lors que l'abonné aura retourné le matériel mis à sa disposition par Can'L dans les conditions définies à l'article 8.4. Il se peut que dans certains cas, des impossibilités notamment techniques (absence d'infrastructures d'accueil, saturation des ressources de desserte interne d'un immeuble) ou administratives (non-obtention par l'abonné ou le propriétaire de l'immeuble à desservir des autorisations administratives nécessaires en cas de travaux sur domaine public) empêchent le raccordement effectif du local de l'abonné. Dans ce cas, le Contrat sera résolu de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucuns frais ne puissent être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties.

ARTICLE 3. MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

3.1. Souscription

Le Service peut être souscrit chez Can'L ou un de ses représentants. L'abonné s'engage à justifier de son identité, de la localisation de son installation et de sa qualité de titulaire de la ligne OPT desservant son local.

3.2. Conséquences de la souscription

La souscription au Service entraîne la coupure de tout service au titre d'un mandat préexistant afférent à la même Ligne et souscrit antérieurement auprès d'autres fournisseurs. Il appartient à l'abonné de résilier auprès du ou des fournisseurs concernés les services de communications électroniques préexistants sur la Ligne concernée et de faire son affaire des suites éventuelles de cette résiliation.

3.3. Modification de l'offre

Parmi les offres proposées par CAN'L pour les engagements d'une durée de 24 mois, l'abonné aura la possibilité de modifier son offre à l'unique condition que cette modification se fasse en faveur d'une offre supérieure. L'abonné de l'offre SAFRAN ne pourra modifier son offre avant la fin de son engagement.

ARTICLE 4. UTILISATION DU SERVICE

4.1. En application de la législation en vigueur

Can'L n'est pas soumis à une obligation générale de surveillance, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. En conséquence, l'abonné s'engage à respecter, ou faire respecter à toute personne utilisant le Service, les règles suivantes :

- les données circulant et/ou mises à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. En particulier, tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, à la provocation, à la commission d'actes de terrorisme et de leur apologie, ou comportant des éléments de pornographie enfantine est strictement interdit ;
- tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs ;
- l'abonné, par son comportement et par les données qu'il met à disposition ou qu'il obtient à l'aide du Service, s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par :
 - la propagation de données, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
 - la diffusion de bien matériel ou immatériel protégé par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle pouvant constituer une contrefaçon.
- l'abonné est tenu d'employer un langage décent et respectueux. Tous propos injurieux, violents ou haineux sont totalement prohibés ;
- l'abonné devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition.
- l'abonné s'engage à ne pas procéder ou tenter de procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés tiers, à ne pas héberger de services agressifs de type botnets, à ne pas propager ou tenter de propager des virus, ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming et e.bombing).
- l'abonné est informé que Can'L ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son réseau et sur les contenus qu'elle héberge au sein de son réseau, y compris, à la demande de l'abonné. Can'L, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise à disposition d'un contenu manifestement illicite. Les données hébergées par Can'L pour le compte de l'abonné relèvent de la responsabilité de l'abonné. Il appartient à l'abonné de prendre toutes les dispositions utiles pour procéder à des sauvegardes régulières des données hébergées. En particulier, l'abonné veillera à procéder à la récupération des données hébergées préalablement à toute résiliation.

4.2. Concernant le Service de télévision

Les droits dont Can'L est titulaire n'autorisent que :

- l'accès au Service de télévision depuis tout terminal connecté au boîtier TV,
- la diffusion du Service de télévision à destination de ses abonnés sur un téléviseur ou plusieurs téléviseurs en fonction du nombre d'équipements mis à disposition de l'abonné,

- l'utilisation des Stores uniquement depuis le boîtier TV dont dispose l'abonné, et
- une utilisation personnelle du Service de télévision.

L'abonné s'engage à ce que l'œuvre visionnée ou l'enregistrement ou les applications auxquels il a souscrit ne soient pas relayés sur tout réseau de communications électroniques, dont notamment Internet, ou plus généralement mis à disposition du public par quelque moyen que ce soit.

Les programmes accessibles au sein des applications sont des fichiers numériques protégés par des dispositions nationales et internationales en matière de droit d'auteur et droits voisins. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation des droits de propriété intellectuelle attachés au service, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de Can'L, est strictement interdite.

L'abonné s'engage à ne pas contourner ni porter atteinte au système de protection des fichiers numériques nécessaire à l'utilisation des services, ni à encourager des tiers à effectuer de tels actes. L'utilisation concomitante du Service de télévision entraîne la réduction du débit effectif du Service Internet en fonction des programmes visionnés et/ou services utilisés par l'abonné.

Message du Conseil supérieur de l'audiovisuel et du ministère de la santé : regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

4.3. Concernant le service de téléphonie

Sont strictement prohibées :

- l'utilisation du Service de téléphonie vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de chat, de rencontres...) d'une façon plus générale l'utilisation du Service de téléphonie vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par l'abonné ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de téléphonie par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne de l'abonné ;
- le partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer ou à l'organisation pour les personnes morales ;
- l'utilisation, à titre gratuit ou onéreux, du Service de téléphonie en tant que passerelle de réacheminement de communications.

Une telle utilisation pourra faire l'objet d'une restriction à hauteur d'une heure par jour des appels compris dans le forfait émis, sans toutefois restreindre ni les appels entrants, ni les appels sortants émis en national ou vers les destinations internationales dont l'utilisation est payante. Cette restriction pourra être mise en œuvre pendant une durée de 7 jours.

Dans l'hypothèse où l'utilisation prohibée du Service de téléphonie perdurerait à l'issue de la levée de la restriction, et après une mise en demeure adressée à l'abonné restée sans effet pendant huit jours, Can'L sera en droit de résilier le Contrat par courrier électronique avec effet à la fin du mois au cours de laquelle elle a été reçue par l'abonné.

4.4. Le droit d'accès et d'utilisation du Service

Le droit d'accès et d'utilisation du Service accordé à l'abonné dans le cadre du Contrat est personnel, incessible, non transférable et conditionné à une utilisation strictement conforme aux stipulations du Contrat.

Outre les cas mentionnés aux articles 4.1 à 4.3, l'utilisation du Service est contraire aux stipulations du Contrat lorsque cette utilisation :

- est à d'autres fins que personnelles,
- a pour objet ou pour effet la commission d'infractions (contraventions, délits ou crimes), ou
- a pour objet ou pour effet la mise à la disposition de tiers du Service, à titre gratuit ou onéreux, notamment sa re-commercialisation.

Le Service, y compris, et de manière non limitative, les applications, les graphiques, tous brevets, marques, progiciels, logiciels y compris les codes sources, ainsi que tous éléments protégeables au titre du droit d'auteur intégrés dans ou présentés dans le cadre du Service, sont détenus par Can'L. Can'L se réserve tous les droits, y compris mais de manière non limitative, tous les droits de propriété intellectuelle ou tout droit de propriété sur le Service. Can'L concède à l'abonné un droit personnel l'utilisation non exclusif, non cessible et non transférable, du Service et chacun des éléments qui le composent uniquement pour ses besoins propres dans le cadre de l'utilisation du Service, à l'exclusion de toute autre finalité.

L'abonné s'engage à ne pas modifier, louer, prêter, vendre, céder, transférer, distribuer, licencier, reproduire, commercialiser adapter, modifier, transformer, décompiler, pratiquer de l'ingénierie à rebours ou créer des œuvres dérivées à partir de quelque élément que ce soit du Service.

ARTICLE 5. UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODES CONFIDENTIELS

5.1. Confidentialité

L'abonné est seul responsable de la garde et de l'utilisation des identifiants d'accès au Service que Can'L lui aura transmis et des mots de passe que l'abonné aura choisis, sauf divulgation imputable à Can'L.

L'abonné s'engage à conserver secret ses identifiants et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit.

5.2. Perte et/ou vol d'identité Can'L

En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des identifiants par des tiers, l'abonné s'engage à avertir Can'L, sans délai, en justifiant de son identité en mentionnant les nom, prénom de l'abonné et le numéro de la Ligne. Les nouveaux identifiants seront transmis à l'abonné par lettre simple et/ou courrier électronique.

ARTICLE 6. CONDITIONS FINANCIERES

6.1. Prix

L'ensemble des prix du Service, des services complémentaires et optionnels, des frais et du dépôt de garantie le cas échéant est disponible sur le site www.canl.nc, en boutique ou chez les revendeurs, ils sont mentionnés en XPF TTC. Le prix du Service ne couvre pas les redevances, abonnements, taxes ou autres moyens de rémunération pouvant être éventuellement demandées par les fournisseurs de services accessibles via le Service et qui restent à la charge exclusive de l'abonné.

6.2. Facturation

Les sommes dues par l'abonné au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement, d'avance pour le Service et les services complémentaires et optionnels inclus dans une offre forfaitaire et à terme échu pour les communications, services ou options non inclus dans une offre forfaitaire. Les factures sont envoyées à l'abonné sur un support dématérialisé (facture par courriel).

6.3. Paiement

Can'L met à la disposition de l'abonné la possibilité de payer le Service par prélèvement automatique sur compte courant (bancaire ou postal), par carte bancaire ou par numéraire en faisant l'appoint. En cas de prélèvement automatique, l'abonné doit adresser à Can'L l'autorisation de prélèvement signée.

6.4. Retard de paiement

Tout retard ou défaut de paiement pourra entraîner l'application d'un intérêt de retard.

6.5. Informations service

L'abonné est invité à consulter régulièrement le site Internet de Can'L pour prendre connaissance de tous nouveaux messages et information concernant le Service.

6.6. Modifications des conditions contractuelles

Can'L peut être amenée à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. L'abonné en sera informé au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications. En cas de désaccord, l'abonné aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement dans les 4 mois suivant l'entrée en vigueur des modifications.

Les prix du Service pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire, par exemple une hausse de la TGC. L'abonné en sera informé au moins 1 mois à l'avance.

ARTICLE 7. DUREE

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec, selon l'offre souscrite, une période initiale d'engagement de 24 mois. Il est résiliable à tout moment à l'initiative de l'abonné ou de Can'L dans les conditions décrites à l'article 8.

ARTICLE 8. SUSPENSION / RESILIATION

8.1. A l'initiative de Can'L

Can'L se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis le Service, en cas de :

- violation grave ou renouvelée par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles visées aux articles 4.1, 4.2, 4.4 et 5.1 ;
- perturbation grave et/ou répétée du réseau ayant pour cause ou origine l'accès de l'abonné ;
- demande des autorités nationales judiciaires et/ou administratives compétentes.

En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement portée sur la facture. Can'L peut, en outre, suspendre le Service, après l'envoi d'un courrier électronique resté sans effet pendant 3 jours. Can'L peut également suspendre le Service en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (justificatif, autorisation de prélèvement signée) 15 jours après l'envoi par Can'L d'un courrier électronique à cet effet.

Une fois le Service suspendu et après une mise en demeure adressée à l'abonné restée sans effet pendant huit jours, Can'L sera en droit de résilier le Contrat avec effet à la fin du mois au cours de laquelle elle a été reçue par l'abonné.

En cas de contrat avec engagement de durée, l'abonné reste redevable des mensualités restantes dues jusqu'au terme de cette période d'engagement. Toute suspension entraînera un report de la période d'engagement.

8.2. A l'initiative de l'abonné

L'Abonné a la possibilité de faire une demande de suspension de son Abonnement pour une durée d'au minimum 1 (un) mois complet et allant jusqu'à 6 (six) mois complets, la suspension devant obligatoirement débuter le 1^{er} jour du mois. Toute suspension entraînera un report de la période d'engagement.

L'abonné peut résilier le Contrat à tout moment :

En complétant et en renvoyant à l'adresse info@canl.nc le formulaire de résiliation comprenant sa demande dûment signée, à l'exclusion

de toute autre demande de résiliation de l'abonnement d'un tiers, et comportant au minimum ses nom, prénom, son numéro de Ligne ou son identifiant abonné afin d'identifier et d'authentifier sa demande. L'abonné pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son Contrat en contactant le ServiceAbonné au numéro de téléphone indiqué à l'article 12.1. Le Contrat prend fin à la fin du mois en cours.).

En cas de résiliation du Contrat pendant la période initiale d'engagement, l'abonné reste redevable des mensualités restantes dues sur le Service jusqu'au terme de cette période, sauf si l'abonné justifie d'un motif légitime prévu à l'article 8.5.

8.3. Déménagement

En cas de déménagement, l'abonné aura l'obligation d'en avertir préalablement Can'L.

8.4. Restitution du matériel mis à disposition et de location

En cas de résiliation du Contrat, l'abonné s'engage à restituer le matériel mis à disposition ou loué par Can'l au plus tard dans les 30 jours suivants la fin du Contrat. A défaut de restitution dans le délai précité ou en cas de retour incomplet ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations imputables à l'abonné, hors cas de vice propre du matériel, Can'L procédera à la facturation des indemnités forfaitaires de 15 000 F TTC (quinze mille francs) pour le modem, de 15 000 F TTC (quinze mille francs) pour le boîtier TV et de 45 000 F TTC (quarante-cinq mille francs) pour le système DECO WiFi Mesh.

8.5 : Rupture de l'engagement :

La rupture de la période initiale d'engagement peut être acceptée si l'abonné justifie d'un motif légitime, notamment en cas : de preuve par l'abonné d'une non-exécution des services imputables à Can'l, de retrait d'une autorisation administrative accordée à Can'l ou en cas de retrait d'un droit de passage rendant impossible la fourniture du service, d'évolution du réseau de boucle locale rendant impossible le maintien de la fourniture des services, de déménagement pour longue durée hors du Territoire de la Nouvelle Calédonie ou déménagement à l'extérieur d'une zone de couverture, de maladie ou handicap physique rendant impossible l'utilisation des services, de notification de recevabilité en commission de surendettement des particuliers, de licenciement d'un CDI, d'incarcération pour une durée minimum de 3 mois dans un établissement pénitentiaire, de décès, de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cours de Cassation.

ARTICLE 9. QUALITE DE SERVICE

9.1. Délai de mise en service de l'accès (mise à disposition du matériel)

30 jours ouvrés à compter de la confirmation par Can'L de la demande de souscription de l'abonné, sous réserve d'éligibilité de son accès et de l'existence d'un raccordement actif du local de l'abonné à une boucle locale cuivre ou optique.

9.2. Niveaux de qualité pour la fourniture du service

Niveau de qualité de l'accès

Le débit de synchronisation représente le débit maximum négocié entre les équipements actifs d'extrémités de la boucle locale cuivre ou optique, placés respectivement chez l'abonné et au niveau du répartiteur d'abonnés opéré par l'OPT. Ce débit est exprimé en IP et est fonction notamment des caractéristiques, de la qualité de l'accès de l'abonné et de la distance de l'installation avec le nœud de raccordement d'abonnés. Les débits ADSL sont variables en fonction de la longueur de la ligne. Ce débit peut être vérifié par l'abonné sur le site de l'OPT à l'adresse suivante <https://www.opt.nc>. En cas d'utilisation par l'abonné de tout autre équipement que celui mis à disposition par Can'L, le débit de synchronisation ne peut être garanti par Can'L.

9.3. Maintenance du réseau Can'l

A titre exceptionnel, à des fins de maintenance ou de mise à jour, Can'L pourra suspendre l'accès à tout ou partie des Services pendant une période consécutive de 24 heures pour des raisons telles que des opérations indépendantes de sa volonté effectuées par l'exploitant du réseau de boucle locale à des fins de maintenance ou de réaménagement de son réseau de boucle locale, ainsi que pour des raisons visant à améliorer les Services délivrés à l'abonné. En dehors des cas justifiés par l'urgence (conditions climatiques, dommages causés aux réseaux par des tiers, prescriptions des pouvoirs publics) ou la force majeure, Can'L préviendra l'abonné sur son Site.

Afin d'améliorer considérablement les capacités d'utilisation du réseau, l'abonné autorise Can'L en cas de disponibilité de la capacité de sa Ligne et de la bande passante à les utiliser. Cette utilisation n'aura aucune incidence pour l'abonné et ne provoquera aucune interférence sur la Ligne de l'abonné.

9.4. Gestion du trafic

Can'L met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses abonnés à son réseau. Sur son réseau fixe, ces mesures sont mises en œuvre en cas de congestion de la Ligne. Dans un tel cas, le Service de téléphonie et le Service de télévision sont provisoirement traités de manière prioritaire par rapport au Service Internet, ce qui peut avoir par exemple pour effet d'augmenter la durée de téléchargement d'une page internet, d'une vidéo ou encore d'une pièce jointe à un mail.

ARTICLE 10. RESPONSABILITE

10.1.

Can'L est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur.

Toutefois, la responsabilité de Can'L ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'abonné (utilisation non conforme aux consignes communiquées par Can'L), soit au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure prévu à l'art. 10.2.

10.2.

Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

10.3

La responsabilité de Can'L n'est pas engagée en cas de modification de la composition des bouquets TV en raison des liens et engagements contractuels avec les chaînes de télévision.

ARTICLE 11. DONNEES PERSONNELLES

11.1. Collecte et traitement

Les données personnelles de l'abonné recueillies par Can'L sont destinées à Can'L pour les besoins de l'exécution et de la gestion du Contrat.

Ces données sont conservées pour la durée d'exécution du Contrat et/ou pour la durée nécessaire aux finalités des traitements auxquelles l'abonné a consenti et/ou conformément à ce que la loi oblige. L'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour des motifs légitimes sur les données le concernant ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données via son Espace abonné ou en adressant un courrier et en justifiant de son identité à : Can'L - Informatique et Libertés - BP49 - 34, rue Gallieni - 98845 Nouméa Cedex. L'abonné dispose également de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès, qu'il peut exercer de la même façon.

Can'L pourra également utiliser ces données, préalablement anonymisées, à des fins statistiques. Can'L pourra également traiter les données personnelles de l'abonné afin d'évaluer et améliorer ses services et d'en développer de nouveaux, ainsi que pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage et de promotion, le cas échéant avec l'accord exprès de l'abonné.

Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles, la Politique de confidentialité des données est disponible sur <https://www.canl.nc>.

11.2.

En application de la réglementation en vigueur, Can'L peut être amenée à transmettre à l'abonné toute plainte le concernant dans le cadre de l'utilisation des Services, et à communiquer les éléments d'identification de l'abonné sur réquisition d'une autorité nationale judiciaire et/ou administrative.

ARTICLE 12. ASSISTANCE / RECLAMATION

12.1.

Can'L met à la disposition des abonnés un service d'assistance accessible :

- par téléphone (Hotline) au 25 61 61 (coût appel local aux conditions OPT). Les horaires d'ouverture sont précisés sur le Site.
- en ligne à l'adresse <https://www.canl.nc/assistance>. L'accès à ce service est inclus dans le Forfait d'abonnement.

12.2.

En cas de réclamation, l'abonné peut s'adresser au Service Commercial. L'abonné doit adresser sa réclamation à Can'L - Service Commercial - BP 49 - 98845 Nouméa Cedex.

Can'L s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement dans un délai de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.

ARTICLE 13. COMPETENCE

Tout litige avec des abonnés professionnels ou commerçants, non réglé à l'amiable, sera de la compétence des juridictions du ressort de la Cour d'Appel de Nouméa. Pour les autres abonnés les règles de compétence légales s'appliquent.